

No. **T-166-2018-CAU.-** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las nueve horas del día uno de diciembre del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

I. El Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia informó que el señor ----- interpuso un reclamo en contra de la sociedad -----vinculado a los servicios asociados al número de telefonía fija -----, el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

De la revisión de la documentación agregada al expediente de mérito, esta Superintendencia advirtió lo siguiente:

✓ El veintidós de mayo de este año, el usuario presentó su reclamo en una de las agencias del operador, manifestando su inconformidad con los cobros que exceden del monto establecido en el contrato suscrito por la cantidad de CINCUENTA Y SIETE 25/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 57.25), y, por proveerle los servicios internet y telefonía móvil de forma deficiente.

✓ El señor -----reiteró ante la Defensoría del Consumidor el reclamo de mérito.

II. Mediante la resolución No. T-152-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad -----para que por medio de su Apoderado o Representante Legal, presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo del señor -----, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.

III. La señora -----, actuando en su calidad de Apoderada Especial de la sociedad -----presentó un escrito expresando lo siguiente:

“““(…) ----- resuelve a favor del usuario en el sentido de reintegrar la cantidad de US\$363.44, en concepto del monto adicional al valor del contrato, desde la fecha de migración de la velocidad del servicio de Internet (de 2 megas a 5 megas). Dicho valor será acreditado como saldo a favor del usuario.

*A fin de comprobar lo antes indicado, hacemos de su conocimiento dado que a la fecha se encuentra emitida una factura, ----- procedió a anular el documento de cobro cuya fecha de vencimiento es el 7 de noviembre de 2018, por la cantidad de US\$87.95, es decir que posterior a dicho descuento, queda pendiente de aplicar un descuento total por la cantidad de US\$275.49 (US\$363.44 – US\$87.95 = US\$275.49). Así, ----- anulará las facturas posteriores que se emitan hasta completar el monto a reintegrar. (...)*

*Asimismo, hacemos de su conocimiento que a partir de esta fecha 22 de octubre de 2018, el señor -----gozará nuevamente del paquete de servicios Tripleplay Avanzado 2Megas, por el cual cancelará la cuota mensual de US\$57.25 + IVA y CESC. (...)”””*

- IV. Mediante resolución No. T-157-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor -----, para que se manifestaran por escrito respecto de lo expresado por la sociedad -----.

El diecinueve de noviembre de este año, el señor ----- presentó una nota aceptando la propuesta de solución al reclamo.

- V. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia efectúa las valoraciones siguientes:

#### **MARCO LEGAL APLICABLE**

##### **✓ Ley de Telecomunicaciones**

El artículo 5 letra a) de la Ley de Creación de la SIGET preceptúa como atribuciones de esta Superintendencia aplicar los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades del sector de telecomunicaciones; y la letra h) del mismo artículo la capacita a requerir y obtener de las personas que realicen actividades en el sector de telecomunicaciones, la información necesaria para el cumplimiento de sus objetivos.

El artículo 29 letras i) de la Ley de Telecomunicaciones, contempla el derecho que tiene todo usuario a que los operadores resuelvan sus reclamos por incumplimiento del contrato de los servicios de telecomunicaciones, por cobros indebidos o por cualquier otra causa de las contenidas en el artículo 98 de la misma Ley, conforme al procedimiento establecido.

En ese sentido, el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones detalla la forma de proceder en cuanto a la solución de reclamos de los usuarios, estableciendo lo siguiente:

*“El operador deberá resolver, en un plazo máximo de diez días hábiles y sin costo alguno, los reclamos que presenten los usuarios de los servicios de telefonía fija y móvil. (...) La notificación de la solución al reclamo deberá ser comunicada por escrito al usuario afectado, al día siguiente de vencido el plazo, enviando una copia de la misma a la SIGET.*

*De no obtener ninguna comunicación el usuario en el plazo establecido, se considerará la solución a su favor, quedando el operador obligado a compensarlo por los daños que le hubiere ocasionado. En caso de cobros indebidos, deberá reintegrar la cantidad que el usuario haya cancelado al operador, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes (...).”*

Conforme a las disposiciones citadas, es obligación de los operadores pronunciarse favorable o desfavorablemente respecto a todo reclamo que sea interpuesto en sus centros de servicio, para lo cual se ha establecido un plazo perentorio de diez días hábiles, con el fin de garantizar una pronta solución al usuario, o de ser el caso, dejar libre la vía para que éste ejerza su derecho de presentar su inconformidad ante la entidad correspondiente.

El incumplimiento de solución en el plazo señalado, trae consigo una presunción legal a favor del usuario, en cuanto a que los hechos que motivaron su reclamo deben resolverse sin mayor trámite a su beneficio. Para materializar dicha presunción, esta Superintendencia tiene la competencia de declarar el reclamo favorablemente al usuario previa audiencia al operador,

quien tiene a su vez, la posibilidad de ofrecer una solución alterna para el reclamante, y de esa forma lograr la finalidad principal del artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

✓ **Ley de Protección al Consumidor**

Esta Superintendencia forma parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, en tal sentido, el artículo 4 letras j) y k) de la Ley de Protección al Consumidor establece como derechos básicos de los consumidores los siguientes: Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; y, Defender sus derechos, en procedimientos administrativos de solución de conflictos, con la inversión de la carga de la prueba a su favor, cuando se trate de la prestación de servicios públicos.

**ANÁLISIS DEL CASO**

Durante la tramitación del reclamo de mérito, la sociedad ----- informó a esta Superintendencia que reintegrará mediante saldo a favor del usuario la cantidad de TRESCIENTOS SESENTA Y TRES 44/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 363.44) aplicándolo en la facturación mensual emitida por los servicios asociados al número de telefonía fija -----; y, que desde el veintidós de octubre de este año, le proporciona el paquete de servicios Tripleplay Avanzado, 2 Megas, por un monto mensual de CINCUENTA Y SIETE 25/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 57.25) IVA y CESC incluidos.

El señor ----- aceptó la propuesta del operador.

Con fundamento en lo anterior, esta Superintendencia advierte que existe identidad entre la pretensión del señor -----y lo resuelto por la sociedad -----

Debido a ello, esta Superintendencia determina que se ha cumplido la finalidad principal contenida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, por lo que es pertinente declarar que la sociedad -----ha resuelto a favor del señor -----, la pretensión contenida en el reclamo interpuesto el veintidós de mayo del presente año, siendo procedente dar por finalizado el presente procedimiento.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 5 letra a) de la Ley de Creación de la SIGET; 1, 2, 7, 29 f), y 98 de la Ley de Telecomunicaciones; y, 4 de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Tener por resuelto a favor del señor -----, el reclamo interpuesto ante la sociedad -----el veintidós de mayo del presente año, vinculado a los servicios de telefonía fija e internet asociados al número de telefonía fija -----.
- b) Notificar esta resolución al señor -----; y, a la sociedad -----para los efectos legales consiguientes.

A la notificación del operador deberá adjuntarse copia del escrito presentado por el señor -----  
-----el día diecinueve de noviembre del presente año; y,

- c) Remitir copia de la presente resolución a la Defensoría del Consumidor; y, al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.

Ing. Blanca Noemi Coto Estrada  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones